

**HUBUNGAN PENGALAMAN DIRAWAT DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI  
BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI  
BANTUL**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
IIN FAJAR CAHYANI  
201110201023**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA  
2015**

**HUBUNGAN PENGALAMAN DIRAWAT DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI  
BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI  
BANTUL**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
IIN FAJAR CAHYANI  
201110201023**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA  
2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN PENGALAMAN DIRAWAT DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI  
BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI  
BANTUL**

**THE CORRELATION BETWEEN PATIENTS'S  
EXPERIENCE OF BEING TREATED AND THE  
LOYALITY OF PATIENTS OPNAMEIN  
WARD ILLNESS OF PANEMBAHAN  
SENOPATI BANTUL  
HOSPITAL**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:  
IIN FAJAR CAHYANI  
201110201023**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing  
Pada Tanggal :  
20 Juli 2015



Tenti Kurniawati S.Kep.Ns., M.Kep.,

# HUBUNGAN PENGALAMAN DIRAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Iin Fajar Cahyani & Tenti Kurniawati

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan `Aisyiyah Yogyakarta

Email : iinfajarcahyani@yahoo.co.id

**Abstract :** The purpose of this research is to determine The correlation between patients's experience of being treated and the loyalty of patients opname in ward illness of panembahan senopati bantul hospital. This study applies research method of correlation study with approach of time cross sectional Sampling is done with quota sampling technique is obtained sample 44 responders. Data analysis is done with correlation pearson product moment. Collecting data using questionnaires. Data analysis is done with Kendall Tau. The results showed most of the experience of being treated in a sufficient category as many as 24 people (54.5%) and mostly loyalty patients opname in the moderate category 26 people (59.1%). There is a significant correlation between patients's experience of being treated and the loyalty of patients opname in ward illness of panembahan senopati bantul hospotal with significancy p value  $<0.05$  at 0.024. Experience of being treated fairly will show loyalty inpatients who were.

**Keywords** : Treated experience, Patient Loyalty

**Abstrak :** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengalaman dirawat dengan loyalitas pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *quota sampling* dengan jumlah 44 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *Kendall Tau*. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pengalaman dirawat dalam kategori cukup sebanyak 24 orang (54,5%) dan sebagian besar loyalitas pasien rawat inap dalam kategori sedang 26 orang (59,1%). Ada hubungan yang signifikan antara pengalaman dirawat dengan loyalitas pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai *significancy p*  $< 0,05$  sebesar 0,024. Pengalaman dirawat yang cukup akan menunjukan loyalitas pasien rawat inap yang sedang.

**Kata kunci** : Pengalaman Dirawat, Loyalitas Pasien

## **LATAR BELAKANG MASALAH**

Rumah sakit dapat dikatakan sebagai sebuah produk pelayanan jasa karena menurut Kotler (2004) jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Rumah sakit sebagai suatu industri jasa kesehatan pada dasarnya bersifat sosioekonomi yang dalam menjalankan kegiatannya di samping menekankan penerapan nilai sosial juga harus memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan akan lebih menyenangkan dibanding harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan, maka dikatakan bahwa kualitas pelayanannya jelek. Kualitas juga mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Parasuraman, 2006). Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 yang menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.

Pengalaman dapat diartikan juga sebagai memori episodik, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa-peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Syah, 2003). Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman atau kolega, serta janji dan informasi dari pemasar dan para pesaingnya. Jika para pemasar meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli kemungkinan besar akan kecewa, namun jika perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah maka pembeli tak akan tertarik walaupun mereka yang benar-benar membeli akan terpuaskan (Kotler, 2006).

Dari hasil studi pendahuluan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 7 Februari 2015, dengan 11 pasien yang sudah pernah menggunakan pelayanan jasa di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Pasien mengatakan bahwa mereka tidak membeli pelayanan yang ada di RSUD Panembahan Senopati Bantul ini secara terus menerus atau teratur hanya sesekali saja, dan mereka juga berpendapat apabila

dikemudian hari mereka sakit, mereka akan beralih untuk membeli pelayanan di rumah sakit lain yang dirasa pelayanannya jauh lebih baik dari pada di RSUD Panembahan Senopati Bantul. 8 dari 11 pasien tidak pernah merekomendasikan kepada orang lain tentang pelayanan yang pernah mereka terima saat di RSUD Panembahan Senopati Bantul, karena sebagian dari mereka merasa pelayanan yang mereka terima tidak memuaskan yaitu banyak perawat yang kurang ramah kepada pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *non-eksperimen*, menggunakan metode *deskriptif korelasi*. Menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul di ruang Cempaka, Bakung dan Flamboyan yang berjumlah 78 pasien. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *quota sampling*. Sampel sebanyak 44 responden. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut. Kriteria inklusi : pasien rawat inap yang minimal sudah 3 hari dirawat, pasien rawat inap yang sudah pernah membeli pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul minimal 1x, pasien rawat inap usia minimal 15 tahun, pasien bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi : pasien yang mengalami penurunan kesadaran.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner pengalaman dirawat dengan kuesioner loyalitas pasien yang diisi oleh pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul. Lembar kuesioner dilakukan uji validitas dan realibitas sebelum digunakan penelitian. Uji validitas menggunakan *korelasi product moment* dengan hasil validitas kuesioner pengalaman dirawat yaitu 0,530 – 0,888. Untuk kuesioner loyalitas pasien yaitu 0,497 – 0,858 dinyatakan valid,  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Uji realibitas menggunakan *alpha cronbach* dengan hasil realibitas kuesioner pengalaman dirawat didapatkan nilai *alpha* sebesar 0,763 dan nilai  $r$  realibilitas kuesioner loyalitas pasien didapatkan nilai *alpha* sebesar 0,757 dinyatakan realibel,  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden di Puskesmas Sewon I Bantul.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2015

Karakteristik		Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kelompok Usia	Remaja (15-25 tahun)	6	13,6
	Dewasa (26-45 tahun)	11	25
	Lansia (46-65 tahun)	19	43,2
	Manula (>65 tahun)	8	18,2
Latar Belakang Pendidikan	SD	29	65,9
	SMP	9	20,5
	SMA	6	13,6
Jumlah (n)		44	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa ditinjau dari kelompok usianya, sebagian besar 19 (43,2%) responden pasien pada penelitian ini berada pada rentang usia lansia (46-65 tahun) dan latar belakang pendidikannya, sebagian besar 29 (65,9%) responden pasien pada penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan SD.

### 2. Pengalaman Dirawat

Tabel 4.2 Distribusi Pengalaman Dirawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Tahun 2015

Pengalaman Dirawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	4	9,1
Cukup	24	54,5
Kurang	16	36,4
Jumlah (n)	44	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden 24 pasien (54,4%) diketahui memiliki pengalaman dirawat yang cukup. Sementara itu persentase jawaban responden pada setiap aspek pengalaman pasien kuesioner pengalaman dirawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3 Persentase Jawaban Kuesioner Pengalaman Pasien Dirawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Tahun 2015

No	Aspek	Persentase (%)			
		Sangat Sering	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1	Kepuasan pasien terhadap staf	4,54	65,91	29,54	0
2	Kepercayaan pasien terhadap petugas	1,82	63,64	34,54	0
3	Kepuasan pasien terhadap informasi	1,82	69,09	29,09	0

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa ditinjau dari 3 aspek yang menentukan tingkat pengalaman pasien dirawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati, respon jawaban terbaik ada pada aspek kepuasan pasien terhadap informasi, diikuti aspek kepuasan pasien terhadap staff, dan yang terakhir pada aspek kepercayaan pasien terhadap petugas.

### 3. Loyalitas Pasien Rawat Inap.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Rawat Inap di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Tahun 2015

Pengalaman Dirawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	2	4,5
Sedang	26	59,1
Rendah	14	36,4
Jumlah (n)	44	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden 26 responden (59,1%) memiliki loyalitas sedang. Sementara itu rerata persentase jawaban responden pada setiap aspek loyalitas pasien rawat inap di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Persentase Jawaban Kuesioner Loyalitas Pasien Rawat Inap di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Tahun 2015

No	Aspek	Persentase (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Pelanggan membeli secara teratur	1,82	52,73	44,54	0,91
2	Membeli produk atau jasa	0,91	49,09	50	0
3	Mereferensikan kepada orang lain	1,14	53,41	42,04	3,41
4	Menunjukkan kekebalan atau tidak mudah terpengaruh.	0	45,45	39,77	17,78

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa ditinjau dari 4 aspek yang menentukan loyalitas pasien rawat inap di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati, respon jawaban terbaik ada pada aspek pelanggan membeli secara teratur dan mereferensikan kepada orang lain, diikuti aspek membeli produk atau jasa, kemudian aspek menunjukkan kekebalan atau tidak mudah terpengaruh.



#### 4. Hasil Uji Statistik

Pengujian korelasi antara variabel pengalaman dirawat dan loyalitas pasien pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *Kendall Tau* yang termasuk dalam statistik non parametrik yang tidak mensyaratkan normalitas data (Sugiyono, 2013). Pengujian korelasi *Kendall tau* dilakukan via tabulasi silang untuk menggambarkan kecenderungan hubungan yang terjadi antara variabel pengalaman dirawat dengan loyalitas pasien.

Tabel 4.6 Tabulasi Silang Variabel Pengalaman Dirawat dengan Variabel Loyalitas Pasien

Pengalaman	Loyalitas Pasien							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	f	%
Baik	2	50	2	50	0	0	4	100
Cukup	0	0	16	66,7	8	33,3	24	100
Kurang	0	0	8	50	8	50	16	100
Total	2	4,5	26	59,1	16	36,4	44	100
<b>r =0,676</b>	<b>p =0,000</b>		<b>=0,05</b>				<b>n =44</b>	

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.6 Pada kelompok responden pasien yang memiliki pengalaman dirawat cukup dengan loyalitas pasien yang sedang sebanyak 16 orang (66,7%) dan menghasilkan nilai signifikansi (p) sebesar 0,024 dan nilai korelasi (r) sebesar 0,337. Nilai signifikansi (p) yang besarnya lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah signifikan. Adapun nilai korelasi (r) yang positif sebesar 0,350 yang nilainya berada pada rentang 0,20 sampai 0,399 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi bersifat lemah dan searah (Sugiyono, 2013).

## PEMBAHASAN

### 1. Pengalaman Dirawat.

Indikator pengalaman dirawat akan ditinjau dari 3 aspek yang menentukan tingkat pengalaman pasien dirawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul. Aspek yang akan dijelaskan dimulai dari indikator aspek tertinggi sampai pada aspek terendah.

#### a. Kepuasan pasien terhadap informasi

Pada aspek kepuasan pasien terhadap informasi, responden menyatakan bahwa seringkali prosedur pelayanan di RS tidak berbelit-belit dan perawat juga seringkali memberikan informasi ketika akan melakukan tindakan.

Di RSUD Panembahan Senopati Bantul prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, perawat yang selalu memberikan informasi ketika akan melakukan tindakan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga responden akan merasa terpuaskan ketika mendapatkan perawatan dan responden nantinya akan memiliki pengetahuan yang baik yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhannya dalam proses medikasi (Krousel-Wood, & Thomas, & Muntner, & Morisky, 2006). Morrison dan Burnard (2009) dalam teorinya juga mengemukakan bahwa informasi medis yang memadai dari petugas kesehatan kepada pasien adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien saat pengalaman dirawat.

b. Kepuasan pasien terhadap staff

Pada aspek kepuasan pasien terhadap staff, responden menyatakan seringkali merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas, perawat sering memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh dan perawat dalam melayani pasien bersikap ramah. Hal ini harus tetap dijaga dan terus ditingkatkan supaya pasien yang mendapatkan perawatan dan menggunakan jasa rumah sakit memiliki kepuasan dan pengalaman dirawat yang baik (Redman dan Lynn, 2005). Morrison dan Burnard (2009) dalam teorinya menyebutkan bahwa aspek teknis peran perawat yang *caring* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengalaman dirawat.

c. Kepercayaan pasien terhadap petugas

Pada aspek kepercayaan pasien terhadap petugas, responden menyatakan sering merasa nyaman karena petugas pelayanan petugas tidak mengecewakan dan perawat sering memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa nyaman. Dalam memberikan pelayanan perawat memiliki sikap yang baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai klien dan pendapatnya. Hal ini harus selalu dijaga dan dipertahankan supaya kepercayaan pasien akan tetap terjaga, apabila pasien sudah merasa percaya pasti dengan sendirinya pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas (Meyers dan Gray, 2001).

## **2. Loyalitas Pasien Rawat Inap**

Indikator dari loyalitas pasien akan ditinjau dari 4 aspek yang menentukan loyalitas pasien rawat inap di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati. Aspek yang akan dijelaskan dimulai dari indikator aspek dengan nilai tertinggi.

### **a. Pelanggan membeli secara teratur**

Pada aspek pelanggan membeli secara teratur, responden menyatakan bahwa setuju untuk kembali lagi datang ke RSUD Panembahan Senopati dan setuju untuk memilih rawat inap di rumah sakit ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang bersedia kembali lagi datang dan memilih pelayanan rawat inap ini memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi kepada petugas medis yang pernah memeriksanya dan juga kepada pihak rumah sakit, sehingga akan mendorong pasien untuk memiliki loyalitas yang tinggi. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Budiastuti, 2002). Hal ini juga didukung oleh Rellyani (2008) mengungkapkan bahwa faktor utama adanya kunjungan ulang pasien ke institusi kesehatan adalah tingkat kepercayaan pasien kepada petugas medis yang dulu pernah memeriksanya

### **b. Mereferensikan kepada orang lain**

Pada aspek mereferensikan kepada orang lain, responden menyatakan setuju untuk mendorong orang lain menggunakan jasa di RSUD Panembahan Senopati Bantul dan setuju memberitahu teman-teman bahwa RSUD Panembahan Senopati Bantul adalah pilihan yang tepat. Pasien yang bersedia memberitahu dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa di rumah sakit ini berarti pasien tersebut memiliki kepuasan dan pengalaman yang baik sehingga referensi dari pasien terhadap suatu rumah sakit nantinya akan menunjukkan citra positif rumah sakit (Kim dkk, 2006).

### **c. Membeli produk atau jasa**

Pada aspek membeli produk atau jasa ini responden menyatakan setuju pernah membeli rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul dan juga pernah membeli obat di rumah sakit ini. Pengalaman baik yang dimiliki oleh pasien dan kualitas pelayanan yang dirasakan akan mendorong pasien untuk setuju membeli pelayanan rawat inap di RSUD Panembahan Senopati ini. Meningkatkan kualitas pelayanan juga akan meningkatkan permintaan pelayanan kesehatan. Permintaan pelayanan kesehatan adalah suatu

pelayanan yang sesungguhnya dibeli oleh customer pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah pasien. Permintaan tersebut dipengaruhi oleh pendapat medis dari dokter, dan juga faktor lain seperti pendapatan dan harga obat.

Hal ini didukung oleh Model dari Cooper Posnett (1988, dalam Palutturi, 2005), permintaan (*demand*) pelayanan kesehatan merupakan keinginan untuk lebih sehat diwujudkan dalam perilaku mencari pertolongan tenaga kedokteran. Jadi dapat disimpulkan bahwa, permintaan (*demand*) pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasien yang disertai juga dengan daya beli yang dimiliki oleh pasien tersebut.

d. Menunjukkan kekebalan atau tidak mudah terpengaruh

Pada aspek menunjukkan kekebalan atau tidak mudah terpengaruh, responden menyatakan setuju untuk tidak mau ditwari ke RS lain dan setuju bahwa RSUD Panembahan Senopati ini adalah bayangan rumah sakit yang sempurna. Pasien yang tidak mudah terpengaruh dan tidak mudah berpindah ke rumah sakit lain berarti memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga membuat pasien merasa nyaman dengan kepercayaan yang sudah ada pada dirinya. Menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien adalah kunci untuk dapat terus menjaga dan meningkatkan loyalitas pasien (Magee dkk, 2008).

**d. Hubungan Pengalaman Dirawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul.**

Berdasarkan uji analisis *Kendall Tau* didapatkan bahwa nilai *significancy*  $p$  sebesar 0,024 ;  $p < 0,05$  dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) yang positif sebesar 0,337. Hasil ini menunjukkan ada hubungan bermakna antara pengalaman dirawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul, karena nilai  $p < 0,05$  dengan keeratan hubungan bersifat lemah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasojo (2013), yang berjudul Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI di Surakarta. Hasil penelitian tersebut menyatakan ada hubungan signifikan antara Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI di Surakarta. Menurut peneliti, loyalitas pasien rawat inap harus diimbangi dengan pengalaman dirawat yang diterima pasien selama

mengalami perawatan di Rumah Sakit. Loyalitas pasien rawat inap dapat menurun jika disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya pengalaman di rawat kurang secara optimal diterima pasien seperti kepuasan dan kepercayaan. Sehingga pengalaman di rawat dapat meningkatkan loyalitas pasien rawat inap.

Hal ini didukung oleh Kessler dan Mylod (2009) dalam studinya juga mengungkapkan bahwa pengalaman pasien akan kepuasan yang dijalani selama hospitalisasi lebih banyak menentukan loyalitas pasien dibandingkan pengalaman kepuasan yang dialami pasien rawat jalan. Selain memberikan pengaruh kepada loyalitas pasien, pengalaman positif berupa kepuasan juga memberikan efek sugestif berupa proses pengobatan yang lebih cepat.

Selain itu, hal ini didukung oleh hasil penelitian Laksono (2008) dalam judul Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa pelanggan yang puas tapi tidak loyal sebesar 8,3%, dan pelanggan loyal dan kemungkinan melakukan *word of mouth* positif) sebesar 36,7% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu loyalitas yang dialami pasien bisa tetap meningkatkan, jika suatu loyalitas memberikan suatu kepuasan hal ini dapat membuat pasien melakukan promosi dari mulut kemulut mengenai kepuasan yang telah diterimanya.

Setiawan (2011), mengungkapkan Tingkat kesetiaan konsumen terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung pada beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya risiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti. Odabası (2004), menjelaskan loyalitas pelanggan sebagai kecenderungan, keinginan dan perilaku memilih bisnis yang sama dengan frekuensi yang teratur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya atau membeli merek yang sama berulang-ulang bila pelanggan memiliki pilihan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa, sebagian besar pasien rawat inap rawat inap memiliki pengalaman dirawat di bangsal penyakit dalam RSUD Panembahan Senopati bantul pada kategori cukup dan loyalitas pasien berada pada kategori sedang, berarti ada hubungan antara pengalaman dirawat dengan dengan Loyalitas

Pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati ( $p = 0,020; p < 0,05$ ).

## SARAN

Bagi kepala ruangan untuk lebih meningkatkan pengalaman dirawat pasien dengan mengevaluasi kinerja petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Bagi perawat lebih meningkatkan asuhan pelayanan holistik dengan cara memperkenalkan diri kepada pasien sebelum memulai tindakan asuhan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Kesehatan R.I. (2005). Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta: Depkes RI.
- Eld, A.n.; Ehnfors, M.; Ekman, I. (2005). The Meaning of Patient Participation for Patients and Nurses at Nurse-Led Clinic for Chronic Heart Failure. *European Journal of Cardiovascular Nursing* 5:45-53.
- Endarmoko, E. (2006). Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta, EGC.
- Gaffar, V. (2007). CRM dan MPR Hotel. Alfabeta: Bandung.
- Gerson, R. F.(2004).Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM.
- Granger, K. (2013). Healthcare Staff Must Properly Introduce Themselves to Patients. *BMJ* 347.
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Hasan, A. (2009). Marketing. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Hastono, S.P. (2007). *Basiata Analysis for Health Research Training. Analisis Data Kesehatan*. Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Indonesia, Undang-undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999.
- Kessler, D.P.; Mylod, D. (2009). Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty *Journal of health Care Quality Assurance* 24(4):266-273.



- Kim, K.H.; Kim, K.S.; Kim, D.Y.; Kim, J.H.; Kang, S.H. (2006). Brand Equity in Hospital Marketing. *Journal of Business Research* 61:75-82.
- Kuncoro, M. (2000). Ekonomi Pembangunan, Teori Masalah dan Kebijakan. Yogyakarta : Penerbit UPP AMP YKPN.
- Kotler, P., (2006). Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta:PT. Indeks.
- Krousel-Wood, M.; Thomas, S.; Muntner, P.; Morisky, D. (2006). Medication Adherence: A Key Factor in Achieving Blood Pressure Control and Good Clinical Outcomes in Hypertensive Patients. *Current Opinion in Cardiology* 19(4):357-362.
- Laksono, (2008). Analisis kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Skripsi Dipublikasikan. Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran.
- Lonial, S.; Menezes, D.; Tarim, m.; Tatoglu, E.; Zaim, S. (2010). An Evaluation of SERQUAL and Patient Loyalty in An Emerging Country Context. *Total Quality Management and Business Excellence* 21(8):813-827.
- Loveloch & Wright, Manajemen Pemasaran Jasa, Indeks, 2005.
- Magee, H.; Davis, L.; Coulter, A. (2008). Public Views on Healthcare Performance Indicators and patient Choice. *Journals of the Royal Society Medicine* 96:338-342.
- Nursalam, (2008). Konsep dan Penerapan Model Penelitian Untuk Keperawatan, Salema Medika.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodeologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2005). Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Paul Morrison, Philip burnard.2008.Caring and Communicating:hubungan interpersonal dalam keperawatan.Jakarta:EGC.
- Pohan, I. S.,(2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan,Jakarta : EGC.
- Prasojo, S. B. (2013). Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MOERWADI di Surakarta. Skripsi Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret 2013.
- Reallyni, M. (2008). Analisis Faktor-faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung

- Tahun 2008. *Tesis Dipublikasikan*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Redman, R.W.; Lynn, M.R. (2005). Assesment of Patient Expectation for Care. *Reserarch and Theory for Nursing Practice* 19(3):275-285.
- Saryono. (2008). *Metode Penelitian : Penuntun Praktik Klinis Bagi Pemula*. Yogyakarta. Mitra Cendikiawan Press.
- Syah, M., (2003). *Psikologi Belajar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiadi, (2007). *Konsep Penulisan Riset Keperawatan*. Jogjakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sticler, J.F. (2007). Is Your Hospital Hospitable? *Nursing for Women's Health* 11(5): 508-514
- Sulistyaningsih. (2010). *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Syah, M., (2003). *Psikologi Belajar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, F., (2005) *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Yogyakarta.
- Torres, E.; Vasquez-Parraga, A.Z.; Barra, C.(2009).The Path of Patient Loyalty and the Role of Doctor Reputation. *Health Marketing Quarterly* 26:193-197

